MANUAL DE CARGOS

Dependencia:	Dirección Canales	**Área:**	Área Banca Fácil
Código del Cargo:	3019.13	**Código del Puesto:**	3019
Categoría:	23	**Nombre del Puesto:**	Jefe de Área 2
Nombre del Cargo:	Jefe Área Banca Fácil	**Reporta a:**	Director de Canales
Objetivo del Cargo:	Ejecutar labores profesionales relacionadas con la planeación, supervisión, control y ejecución de las actividades del Área de Banca Fácil, con el fin de proporcionar un centro de contactos de canales alternos para la atención al cliente y de prestación de servicios unificados a nivel nacional. Asimismo, revisar y atender requerimientos varios que sean asignados por la jefatura correspondiente y brindar apoyo en lo que solicite, en concordancia con la normativa y valores institucionales.		

MACRO PROCESO	PROCESO	ACTIVIDAD	FUNCIONES PRINCIPALES
			1. Planear, organizar, supervisar y controlar la programación y desarrollo de las actividades que con llevan el funcionamiento de un centro de contactos institucional.
			2. Controlar y evaluar las estratégias, métodos y procedimientos de trabajo, con el fin de proponer los ajustes o cambios para lograr mayores niveles de eficiencia.
			3. Fiscalizar la ejecución de contratos tercerizados de alcance institucional, de acuerdo con requerimientos de las diferentes dependencias del Banco, que con lleva la elaboración de informes de ejecución semestrales, anuales, informes de facturación, trámites de pago de facturas, medición de la calidad del servicio recibido por parte de la empresa contratada, reuniones periódicas de coordinación y evaluación.
			4. Coordinar la dotación de personal para la atención de los servicios y canales, consumo según demanda.
			5. Identificar e implementar mejoras tecnológicas en los canales y servicios que se atienden por medio del Centro de Contactos.
			6. Coordinar los trabajos y campañas de servicio o telemercadeo de productos del Banco que sean solicitadas por las diferentes dependencias Conglomerales.
			7. Coordinar y controlar la operativa que con lleva el análisis y colocación de las solicitudes de crédito que ingresan por los diferentes canales que atiende el Centro de Contactos.
			8. Asignar, supervisar y controlar las tareas de los subalternos a cargo, orientarlos en la ejecución de sus labores y velar por el cumplimiento de los deberes encomendados en las fechas estimadas.
			9. Formular, controlar y cumplir el PAO, presupuesto anual, metas crucialmente importantes (MCI) del Área a cargo.
			10. Participar en el comité de aprobación correspondiente para la aprobación de crédito.
			11. Velar por el correcto funcionamiento de la plataforma tecnológica que se utiliza en el centro de contactos en coordinación con la empresa proveedora del mantenimiento, los técnicos en redes y telecomunicaciones e IVR y técnicos de Tecnologías de Información del Banco.
			12. Identificar e implementar mejoras en los servicios de atención al cliente que se utilizan en el Área de Banca Fácil.
			13. Controlar que las acciones que se ejecutan en el Área se desarrollen en el marco de la normativa respectiva (Reglamentos, Ley de Control Interno y otras regulaciones internas y externas aplicables).
			14. Elaborar, presentar e implementar las acciones que se requieran para el cumplimiento de directrices en la materia que corresponda a la Gerencia General Corporativa, Subgerencias, SUGEF, Auditoría Interna y Externas cuando se solicite.
			15. Realizar, controlar y supervisar actividades de orden administrativo del Área (tiempo extraordinario, vacaciones, capacitaciones, evaluaciones de BDP, seguimientos de calidad en la prestación del servicio por parte del asesor o agente, entre otras).
			16. Velar por el uso adecuado y aprovechamiento eficiente del recurso humano, técnico, material y financiero asignado al Área.
			17. Cumplir con la calidad y con los tiempos de respuesta establecidos para las funciones correspondientes al cargo.
			18. Supervisar periódicamente el cumplimiento de los tiempos de respuesta establecidos para las funciones de su personal a cargo.
			19. Colaborar en la ejecución de actividades o proyectos establecidos de alcance Institucional para el Área.
			20. Tener disponibilidad de traslado para la atención de asuntos inherentes a su puesto de trabajo.
			21. Ejecutar otras funciones propias del Área.
			FUNCIONES RELACIONADAS CON RIESGO
			22. Realizar una adecuada gestión de los riesgos, identificando, valorando y controlando aquellos que puedan impactar los Planes Estratégicos del Conglomerado a los cuales se encuentran asociados.
			23. Identificar y analizar los riesgos relevantes asociados al logro de los objetivos y las metas institucionales, relacionados directamente a la administración de los riesgos operativos, normativos, financieros, de proyectos, tecnológicos y reputacionales, según corresponda.
			24. Ejecutar los lineamientos establecidos en la metodología institucional de administración de riesgos del Conglomerado Financiero, así como las herramientas y técnicas para identificar los distintos tipos de riesgos a que se encuentra expuesta la entidad.
			25. Desarrollar las actividades relacionadas con la atención de los Planes de Mitigación de los riesgos identificados dentro de los procesos de la dependencia asignada.
			26. Dar seguimiento al control y fiscalización a las medidas adoptas para el funcionamiento del sistema de valoración del riesgo, garantizando una adecuada cultura de riesgo.
			27. Asegurar que el personal a su cargo conozca sobre la normativa de riesgo aplicable a su área, como parte de la Cultura de Riesgo.
			28. Le puede corresponder participar activamente en los diferentes Comités o comisiones definidos para el Conglomerado para conocer los planes de acción y medidas a tomar para minimizar el impacto de los riesgos inherentes en su campo de acción.
			29. En caso de materializarse un evento de riesgo es responsable de reportarlo directamente a la Dirección Corporativa de Riesgo, para su análisis y seguimiento.

CODIGO	REQUISITOS EXIGIBLES	
	Formación Académica:	Licenciatura en Administración de Negocios, Administración Pública, Ingeniería Industrial, Contaduría Pública.
	Legales:	Incorporado al Colegio Profesional respectivo y estar al día con sus obligaciones.
	Experiencia:	Tres años de experiencia en labores relacionadas con la administración de equipos de trabajo, así como la comercialización de productos y servicios financieros.

CODIGO	* REQUISITOS TÉCNICOS EXIGIBLES
	1. Conocimiento sobre leyes, reglamentos, normas y disposiciones que regulan la actividad de la Institución (Reglamentos Internos, SUGEF, BCCR, Contraloría General de la República).
	2. Conocimiento en la Ley de Contratación Administrativa.
	3. Conocimiento en Productos y Servicios Bancarios del Conglomerado Financiero.
	4. Conocimiento en la Ley de Control Interno.
	5. Conocimiento en el Manual de Normas de Atención y Servicio al Cliente del Conglomerado Financiero.
	6. Conocimiento en Planificación Estratégica.
	7. Conocimiento en la elaboración, ejecución y administración de Presupuesto Públicos.

*** Los requisitos técnicos exigibles deben ser presentados con respaldo por medio de certificaciones de participación, aprovechamiento, cursos o similares o por medio de la prueba de conocimiento que forma parte del proceso de selección.**

CODIGO	REQUISITOS TÉCNICOS DESEABLES				
	1. Conocimiento de normativa COPC (Normas Internacionales de Calidad para Centros de Contacto).				
	2. Conocimiento de la Ley contra la Corrupción y el Enriquecimiento Ilícito en la función pública y otras leyes aplicables.				
CODIGO	**SISTEMAS UTILIZADOS**				
	Word, Excel, Power Point, Outlook, Teams, Weber, Shaerpoint				
	SIPRE				
	Avaya CMS				
	SIPO				
	VISA				
	T24				
	COMPETENCIAS REQUERIDAS				
PERFIL KOMPE DISC:		**PERFIL: JEFATURA NEGOCIO**			
CÓDIGO	**Cardinales:**	**D**	**C**	**B**	**A**
CAR-01	Compromiso Social				
CAR-02	Orientación al Cliente				
CAR-03	Innovación y Creatividad				
CAR-04	Orientación al Logro				
CAR-05	Seguimiento de procedimientos				
CÓDIGO	**Gerenciales:**	**D**	**C**	**B**	**A**
GER-01	Desarrollo de Otros				
GER-02	Dirección de Equipo				
GER-03	Seguimiento de la Gestión				
CÓDIGO	**Del Negocio:**	**D**	**C**	**B**	**A**
NEG-01	Análisis de la Información				
NEG-02	Negociación				
NEG-03	Persuasión				
NEG-04	Manejo Emocional				
NEG-05	Trabajo en Equipo				
CÓDIGO	**Del Soporte:**	**D**	**C**	**B**	**A**
SOP-01	Planeación				
SOP-02	Practicidad				
SOP-03	Precisión				
CÓDIGO	**DISC - Personalidad**	**D**	**C**	**B**	**A**
DISC-01	Dominancia				
DISC-02	Influencia				
DISC-03	Estabilidad				
DISC-04	Conformidad				
Observaciones:	**La Gerencia General Corporativa aprueba a la creación de este perfil mediante oficio GGC-901-2021, con fecha 28 de junio de 2021, aprobado el 22 de julio del 2021. Referencia DIRCH-0936-2021.**				